



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 19711

Texte de la question

Mme Colette Langlade attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille, sur la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2016 entre l'État et la CNAF. La CAF de la Dordogne souhaite que la COG conforte une politique familiale et sociale volontariste positionnant les CAF comme animateurs pivot des politiques petite enfance, jeunesse, parentalité et vie sociale, compte tenu de leur expertise dans ces domaines et de leurs actions sur les territoires. Le conseil d'administration veut également poursuivre un accompagnement de qualité des allocataires à travers la proximité et la personnalisation de la relation de service. La CAF Dordogne a une organisation au plus près des territoires. En effet, elle a mis en place cinq points info famille sur le département, sept permanences et quatorze points relais. De plus, elle a fait le choix de ne pas avoir de plateforme téléphonique afin de privilégier la proximité. La COG doit également donner les moyens à la branche famille de porter une politique ambitieuse et pérenne, en accordant aux organismes le personnel nécessaire pour parvenir aux objectifs fixés à la branche dans un contexte de forte demande sociale en tenant compte de la spécificité des territoires ruraux dans l'affectation des moyens. Enfin, la prochaine COG devra conforter le rôle des conseils d'administration de représentants des allocataires en leur accordant des moyens propres suffisant pour adapter les politiques aux besoins des territoires. Aussi, elle lui demande de bien vouloir prendre en compte ces revendications dans la prochaine COG.

Texte de la réponse

La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2013-2017 a été signée le 19 juillet 2013 entre l'état et la caisse nationale d'allocations familiales (CNAF). Elle porte trois ambitions fortes : - le développement volontariste de services aux familles ; - la mise en oeuvre d'une politique de service aux allocataires adaptée aux nouveaux besoins ; - l'exigence d'une amélioration de l'efficacité du processus de production. La COG porte une progression importante du fonds national d'action sociale (FNAS) dans un contexte difficile pour les finances publiques avec un taux moyen d'évolution de 7,5 % par an sur la période 2013-2017. Ceci va notamment permettre dans le champ de la petite enfance : - la création de 100 000 solutions d'accueil collectif pour les moins de 3 ans grâce aux crédits d'investissement, aux mesures de revalorisation des prix plafonds, aux aides à la rénovation (permettant de limiter les destructions de places) ; - le développement de l'accueil individuel pour assurer la prise en charge de 100 000 enfants supplémentaires ; - la correction des inégalités territoriales. Dans le champ de la jeunesse, l'état soutient les objectifs de la branche famille visant à développer une offre de services en faveur de l'autonomisation des jeunes et la poursuite d'une offre d'accueil périscolaire et extrascolaire de qualité. La branche est également amenée à accompagner la réforme des rythmes éducatifs dès la rentrée 2013 en permettant de développer de nouveaux services d'accueil entre la fin des classes et le retour au domicile familial. Dans le domaine de la qualité du service rendu et de la relation aux allocataires, l'état et la CNAF ont défini plusieurs chantiers prioritaires pour mobiliser dans une logique multi-canal l'ensemble des vecteurs de la relation de service : - le développement des téléservices et des téléprocédures avec l'objectif d'une offre « 100 % dématérialisée » qui sera proposée à l'ensemble des

allocataires ; - l'amélioration de la qualité de la réponse sur les différents points de contact (accueil physique, téléphone, courriel) : la relation de service sera structurée en quatre niveaux pour adapter le niveau de réponse aux attentes des allocataires (information générale, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement) et des outils d'amélioration de la qualité de la réponse seront déployés dans la branche (nouvelle solution de téléphonie et formalisation d'une doctrine de l'écrit) ; - un accueil physique redimensionné avec la définition de plans territoriaux d'accessibilité qui permettront d'ajuster l'implantation des points d'accueil par rapport aux besoins et un accueil organisé en trois niveaux en fonction des besoins des allocataires ; - la participation de la branche au « choc de simplification » pour les assurés en allégeant la fourniture des pièces justificatives qui seront recueillies directement auprès des administrations ou des tiers. De plus, un travail conjoint entre l'état et la CNAF sera engagé pour identifier les pistes de simplification de la réglementation. - une démarche volontariste pour garantir l'accès aux droits : conformément au plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 100 000 rendez-vous des droits seront organisés pour un accompagnement renforcé à l'accès aux droits sociaux et un effort tout particulier sera engagé pour garantir la qualité du traitement des droits et assurer le juste paiement. Pour atteindre ces objectifs, la branche famille s'est vu allouer des besoins supplémentaires et notamment un renforcement des moyens humains sur les deux premières années de la COG (soit 700 embauches supplémentaires réparties entre 2013 et 2014, dont 500 emplois d'avenir, et le remplacement de tous les départs en retraite sur cette période). La maîtrise de la charge de travail passe également par la mutualisation de fonctions et de services entre organismes locaux et la poursuite de la dématérialisation de procédures. A cet effet, la COG conforte les dispositifs de solidarité entre caisses pilotés par la caisse nationale. En vue de résorber les disparités de performance entre caisses, le rôle de l'atelier de régulation des charges sera ainsi étendu à la réponse téléphonique ce qui permettra aux caisses les plus en difficulté de faire traiter les appels téléphoniques par des plates-formes mutualisées. La conclusion de schémas régionaux de mutualisation entre les organismes permettra d'assurer la dynamique et la cohérence de cette démarche. La maîtrise de la charge de travail rejoint, enfin, l'effort de simplification et de dématérialisation des procédures. Il constitue un point nodal de la COG qui retient toute l'attention du conseil d'administration et de la direction de la CNAF ainsi que celle du Gouvernement. Une méthodologie de travail commune a été définie, qui a déjà permis de présenter des projets au comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2013. Les nombreux chantiers engagés ou poursuivis afin de d'améliorer l'efficacité de la branche doivent permettre de réaliser des économies de fonctionnement au cours de la deuxième partie de la COG. Entre 2015 et 2017, la COG prévoit dans ce cadre une réduction du plafond d'emploi de la branche famille de 1000 ETP nets par rapport au début de la période couverte par la convention. Un état des lieux sera conduit par l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) et l'inspection générale des finances (IGF) au 1er semestre 2015 pour apprécier l'évolution des charges de travail, les simplifications décidées et la mise en oeuvre des mesures visant à améliorer l'efficacité du réseau.

Données clés

Auteur : [Mme Colette Langlade](#)

Circonscription : Dordogne (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19711

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille

Ministère attributaire : Famille

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 février 2013](#), page 2071

Réponse publiée au JO le : [14 janvier 2014](#), page 482